



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ**

П Р И К А З

28 апреля 2023

Москва

№ 46

Об утверждении Методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций

В соответствии с пунктом 6 части 8 статьи 33 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и с целью совершенствования защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Методику организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций (далее – методика).

2. Директорам территориальных фондов обязательного медицинского страхования, руководителям страховых медицинских организаций применять методику в целях формирования отчетности.

Председатель

И.В. Баланин

Утверждена
приказом Федерального фонда
обязательного медицинского
страхования
от «28» апреля 2023 г. № 46

Методика организации и проведения страховыми медицинскими организациями
выборочного опроса (анкетирования) застрахованных
по обязательному медицинскому страхованию лиц
для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций

1. Настоящая Методика разработана для использования страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) и территориальными фондами обязательного медицинского страхования (далее – ТФОМС) при организации мероприятий, направленных на изучение удовлетворенности застрахованных лиц деятельностью медицинских организаций в сфере обязательного медицинского страхования (далее – МО).

2. Методика регламентирует порядок проведения СМО опросов застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования лиц.

3. Методика обеспечивает выборочный многоуровневый процесс мониторинга показателей удовлетворенности застрахованных лиц на уровне МО субъекта Российской Федерации, что реализуется путем использования опросных листов.

4. Для целей применения Методики используются следующие термины:
опросный лист – анкета, которая заполняется застрахованным в сфере обязательного медицинского страхования лицом или СМО в лице страхового представителя;

респондент (застрахованное лицо) – физическое лицо, в отношении которого проводится анкетирование;

анкетирование – метод проведения выборочных опросов удовлетворенностью респондентов деятельностью МО, при котором общение между участниками исследования и респондентом осуществляется в соответствии с разработанным опросным листом (анкетой), при этом вид анкетирования может быть:

очным, что предусматривает заполнение опросного листа (анкеты) респондентом, при котором респондент самостоятельно читает вопросы и ответы к ним и выбирает соответствующие его мнению ответы в присутствии СП;

заочным, что предусматривает заполнение опросного листа (анкеты) страховым представителем при телефонном опросе респондента, СП собственноручно фиксирует ответы, при этом респондент на слух воспринимает вопросы опросного листа (анкеты) и варианты ответов к ним, самостоятельно респондентом без присутствия СП.

участники исследования – должностное лицо СМО, страховой представитель (далее – СП), уполномоченный руководителем СМО на проведение анкетирования;

удовлетворенность деятельностью МО – субъективный ответ респондента, который отражает степень соответствия того, что респондент желает получить от МО, которое может служить индикатором в субъекте Российской Федерации по удовлетворенности населения деятельностью конкретной МО.

5. Организация проведения и оформление результатов анкетирования.

5.1. Основная цель анкетирования респондентов – это определение уровня их удовлетворенности деятельностью МО в рамках программ обязательного медицинского страхования.

5.2. Выборочный опрос (анкетирование) рекомендуется проводить отдельно для оценки удовлетворенности деятельностью МО, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях (приложение № 1 к настоящей Методике), и отдельно для оценки удовлетворенности деятельностью МО, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях (приложение № 2 к настоящей Методике).

5.3. Статистической единицей измерения при изучении удовлетворенности деятельностью МО выступает застрахованное лицо, которое получило медицинскую помощь в конкретной МО, принимающее участие в опросе (анкетировании).

5.4. Для получения наиболее полной (достоверной) информации рекомендуется опросить не менее 0,01% от количества застрахованных лиц в субъекте Российской Федерации.

5.5. Выборочные опросы (анкетирование) респондентов проводятся СМО ежемесячно, результаты опросов (анкетирования) заносятся в рекомендуемую отчетность (приложение № 3 к настоящей Методике) не нарастающим итогом.

5.6. Опрос (анкетирование) может проводиться:

5.6.1. в МО;

5.6.2. на сайте СМО с возможностью заполнения опросного листа (анкеты) в электронном виде, при этом анкета может содержать QR-код – для централизованного учета результатов анкетирования или на других ресурсах СМО;

5.6.3. при телефонном опросе.

5.7. В МО опрос (анкетирование) респондентов в амбулаторных условиях рекомендуется преимущественно осуществлять по факту завершения процесса лечения; в стационарных условиях возможно при выписке пациента.

5.8. При проведении опроса (анкетирования) в МО время и место проведения опроса необходимо согласовывать с администрацией МО.

5.9. По окончании проведения опроса (анкетирования) СП, проводивший опрос, сдает опросные листы (анкеты) руководителю, назначенному приказом СМО в качестве ответственного за проведение опроса.

5.10. В опросном листе (анкете) рекомендуется указать:

5.10.1. общие сведения:

наименование МО;

адрес МО;

5.10.2. сведения о респонденте:

пол;
 возраст (количество полных лет);
 категория (работающий/неработающий);
 название СМО, в которой респондент застрахован по обязательному медицинскому страхованию.

5.11. Анкета включает следующие критерии удовлетворенности деятельностью конкретной МО в:

5.11.1. амбулаторных условиях:

сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми;

сроки ожидания проведения консультаций врачей-специалистов;

сроки ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований;

санитарно-гигиеническое состояние МО;

удовлетворенность медицинской помощью.

5.11.2. стационарных условиях:

сроки ожидания оказания плановой госпитализации;

обеспечение лекарственными препаратами при стационарном лечении;

обеспечение расходными материалами при стационарном лечении;

информирование врачом застрахованных лиц о проведенных исследованиях и назначенном лечении;

удовлетворенность питанием, получаемым в стационарных условиях;

санитарно-гигиеническое состояние МО;

удовлетворенность медицинской помощью.

5.12. Обработку результатов опроса проводят специалисты СМО и итоговое определение уровня удовлетворенности деятельностью МО оценивается специалистами СМО на основе параметров опросного листа (приложение № 1, приложение № 2 к Методике), результаты заносятся в отчетность (приложение № 3 к Методике) с последующей передачей информации в ТФОМС в формате Excel.

5.13. Оценка уровня удовлетворенности рассчитывается как соотношение числа респондентов, в ходе опроса выбравших ответы «Скорее удовлетворен», «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» согласно опросного листа «Анкета об удовлетворенности застрахованного лица, деятельностью медицинской организации в амбулаторных условиях» (приложение № 1 к Методике), «Анкета об удовлетворенности застрахованного лица, деятельностью медицинской организации в стационарных условиях» (приложение № 2 к Методике) к общему числу респондентов, участвующих в опросе (анкетировании).

5.14. Оценку уровня удовлетворенности предлагается оценивать по шестибальной шкале, где:

«1» - абсолютно не удовлетворен;

«2» - по большей части не удовлетворен;

«3» - скорее не удовлетворен;

- «4» - скорее удовлетворен;
- «5» - по большей части удовлетворен;
- «6» - абсолютно удовлетворен.

Для оценки уровня удовлетворенности работой МО в амбулаторных условиях используется формула:

$$A = \frac{B}{C} \times 100\%,$$

где:

A – оценка уровня удовлетворенности респондентов работой МО в амбулаторных условиях (процент);

B – число респондентов, выбравших в ходе опроса (анкетирования) ответы: «Скорее удовлетворен», «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» согласно опросному листу «Анкета по удовлетворенности застрахованных лиц деятельностью МО в амбулаторных условиях» (человек);

C – общее число респондентов, участвующих в опросе (анкетировании) (человек).

Для оценки уровня удовлетворенности работой МО в стационарных условиях используется формула:

$$A = \frac{B}{C} \times 100\%,$$

где:

A – оценка уровня удовлетворенности респондентов работой МО в стационарных условиях (процент);

B – число респондентов, выбравших в ходе опроса (анкетирования) ответы: «Скорее удовлетворен», «По большей части удовлетворен» и «Абсолютно удовлетворен» согласно опросному листу «Анкета по удовлетворенности населения деятельностью МО в стационарных условиях» (человек);

C – общее число респондентов, участвующих в опросе (анкетировании) (человек).

5.15. Результаты анкетирования по удовлетворенности работой МО заносятся в отчетную форму (приложение № 3 к Методике).

6. Порядок ведения формы отчетности по Методике.

6.1. СМО представляют отчетность по Методике в ТФОМС ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в разрезе МО в соответствии с приложением № 3 к Методике.

6.2. ТФОМС осуществляют свод отчетности по Методике в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, в соответствии с приложением № 3 к Методике и осуществляют передачу данных в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в соответствии с приложением № 3 к Методике, посредством Автоматизированной системы мониторинга медицинской статистики (далее – АСММС). Персональную ответственность за внесение данных в систему АСММС несет директор ТФОМС в:

6.2.1. органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации

в сфере охраны здоровья;

6.2.2. ФГБУ «ЦНИИОНИЗ» Минздрава России.

6.3. ФГБУ «ЦНИИОНИЗ» Минздрава России в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в соответствии с приложением № 3 к Методике осуществляет передачу данных в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, Минздрав России.

7. Результаты опроса (анкетирования) могут использоваться для действий СМО, ТФОМС, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, по защите прав застрахованного лица в сфере ОМС, включая:

подготовку предложений по оптимизации деятельности МО;

возможность выбора наиболее оптимально работающих МО для формирования рейтинга МО с целью участия в реализации программ обязательного медицинского страхования;

рассмотрение на заседаниях координационных советов в субъектах Российской Федерации по обеспечению защиты прав застрахованных лиц по удовлетворенности деятельностью МО;

использования в качестве критерия при риск-ориентированном подходе при проведении экспертных мероприятий в целях оптимизации проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию и их финансовому обеспечению.

Приложение № 1
к Методике организации
и проведения страховыми
медицинскими организациями
выборочного опроса
(анкетирования) застрахованных
по обязательному медицинскому
страхованию лиц для оценки
их удовлетворенности
деятельностью медицинских
организаций

Анкета
об удовлетворенности застрахованного лица деятельностью
медицинской организации в амбулаторных условиях

*Просим Вас ответить на вопросы анкеты.
Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить работу медицинской
организации.*

Пожалуйста, ответьте на все вопросы.

Наименование медицинской организации
(заполняется в соответствии со сведениями из ЕГРЮЛ):

Адрес медицинской организации

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ					
1	Укажите Ваш пол	Мужской	<input type="checkbox"/>	Женский	<input type="checkbox"/>
2	Укажите Ваш возраст (количество полных лет)				
3	В настоящий момент Вы: работаете «1», не работаете «0»				
4	Название страховой медицинской организации, в которой Вы застрахованы по обязательному медицинскому страхованию				

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ		
№ п/п	Название вопроса	Критерии ответа: «1» - абсолютно не удовлетворен; «2» - по большей части не удовлетворен; «3» - скорее не удовлетворен; «4» - скорее удовлетворен; «5» - по большей части удовлетворен;

		«6» - абсолютно удовлетворен»)»
1	Оцените, насколько Вы удовлетворены сроками ожидания приема врачами – терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	
2	Оцените, насколько Вы удовлетворены сроками ожидания проведения консультаций врачей – специалистов	
3	Оцените, насколько Вы удовлетворены сроками ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	
4	Оцените, насколько Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации	
5	Оцените, насколько Вы удовлетворены оказанной медицинской помощью	

Приложение № 2
к Методике организации
и проведения страховыми
медицинскими организациями
выборочного опроса
(анкетирования) застрахованных
по обязательному медицинскому
страхованию лиц для оценки
их удовлетворенности
деятельностью медицинских
организаций

Анкета
об удовлетворенности застрахованного лица деятельностью
медицинской организации в стационарных условиях

*Просим Вас ответить на вопросы анкеты.
Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить работу медицинской
организации.*

Пожалуйста, ответьте на все вопросы.

Наименование медицинской организации
(заполняется в соответствии со сведениями из ЕГРЮЛ):

Адрес медицинской организации

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ				
1	Укажите Ваш пол	Мужской	<input type="checkbox"/>	Женский
2	Укажите Ваш возраст (количество полных лет)			
3	В настоящий момент Вы: работаете «1», не работаете «0»			
4	Название страховой медицинской организации, в которой Вы застрахованы по обязательному медицинскому страхованию			

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ		
№ п/п	Название вопроса	Критерии ответа: («1» - абсолютно не удовлетворен; «2» - по большей части не удовлетворен; «3» - скорее не удовлетворен; «4» - скорее удовлетворен; «5» - по большей части удовлетворен; «6» - абсолютно удовлетворен)

1	Оцените, насколько Вы удовлетворены сроками ожидания плановой госпитализации	
2	Оцените, насколько Вы удовлетворены обеспечением лекарственными препаратами при стационарном лечении	
3	Оцените, насколько Вы удовлетворены обеспечением расходными материалами при стационарном лечении	
4	Оцените, насколько Вы удовлетворены информированием врачом Вас о проведенных исследованиях и назначенном лечении	
5	Оцените, насколько Вы удовлетворены питанием, получаемым в стационарных условиях	
6	Оцените, насколько Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием медицинской организации	
7	Оцените, насколько Вы удовлетворены оказанной медицинской помощью	

Приложение № 3
к Методике организации
и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса
(анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому
страхованию лиц для оценки
их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций

Рекомендуемая форма

Отчетность

по Методике организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса
(анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности
деятельностью медицинских организаций

Наименование медицинской организации (краткое)	Параметры анкеты	№ стр.	Общее число респондентов, участвующих в опросе (анкетировании)	Число респондентов в ходе опроса, выбравших ответы: «4» - скорее удовлетворен; «5» - по большей части удовлетворен; «6» - абсолютно удовлетворен»))				Доля уровня удовлетворен ности (%)
				всего	из них:			
					скорее удовлетворен	по большей части удовлетворен	абсолютно удовлетворен	
А	1	2	3	4	5	6	7	8=4/3
	Количество опрошенных застрахованных лиц, всего в том числе при	1.						

получении медицинской помощи:								
амбулаторно, всего, из них:	2.							
сроками ожидания приема врачами- терапевтами участковыми, врачами общей практики, врачами педиатрами участковыми	2.1.							
сроками ожидания проведения консультаций врачей- специалистов оказания медицинской помощи в неотложной форме	2.2.							
сроками проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований	2.3.							
санитарно- гигиеническим состоянием МО	2.4							
оказанной медицинской помощью	2.5.							
стационарно, всего, из них:	3.							

	сроками ожидания оказания плановой госпитализации	3.1.						
	обеспечением лекарственными препаратами при стационарном лечении	3.2.						
	обеспечением расходными материалами при стационарном лечении	3.3.						
	информированием врачом о проведенных исследованиях и назначенном лечении	3.4.						
	питанием, полученном в стационарных условиях	3.5.						
	санитарно-гигиеническим состоянием МО	3.6.						
	оказанной медицинской помощи	3.7.						